

## INTISARI

Tingkat persaingan dunia usaha di Indonesia sangat ketat, setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk meningkatkan pangsa pasar dan meraih konsumen baru. Perusahaan harus menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dapat bertahan dan memenangi persaingan yaitu dengan cara mengutamakan produk yang berkualitas, menawarkan harga yang terjangkau, personal yang baik dan bukti fisik yang menarik agar menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh produk, harga, personal, dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Sinjay Bangkalan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Sinjay Bangkalan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 94 pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Sinjay Bangkalan. Harga tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan karena harga tidak dijadikan pertimbangan utama bagi pelanggan Rumah Makan Sinjay Bangkalan. Personal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Sinjay Bangkalan. Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan karena sarana tidak dipentingkan bagi pelanggan Rumah Makan Sinjay Bangkalan.

**Kata Kunci: Produk, Harga, Personal, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*The level of business competition in Indonesia is very competitive, every companies always try to increase their market share and to get new customers. The company have to determine the right new marketing strategy to maintain and to win the competition i.e. prioritize qualified product, provide affordable price, good personnel and attractive physical evidence in order to create customer satisfaction. This research is meant to analyze the influence of product, price, personnel, and physical evidence to the customer satisfaction Sinjay restaurant Bangkalan.*

*The population of this research is all customers Sinjay restaurant Bangkalan with the numbers of samples are 94 customers. The sample collection method has been conducted by using nonprobability sampling and the data collection technique has been carried out by using multiple linear regressions with the instrument of SPSS application.*

*The result of this research shows that product give positive and significant influence to the customer satisfaction Sinjay restaurant Bangkalan.. Price does not give any significant and positive influence to the customer satisfaction Sinjay restaurant Bangkalan.. Personnel give significant and positive influence to the customer satisfaction Sinjay restaurant Bangkalan.. Physical evidence does not give any significant and positive influence to the customer satisfaction because facility is not considered to be important by the customers Sinjay restaurant Bangkalan.*

*Keywords: Product, Price, Personnel, Physical Evidence, Customer Satisfaction.*